Différents types de guidance

Version n°: **1**

Dernière actualisation : **07-07-2008**



1. Mode d'emploi de la fiche et abréviations utilisées

Les Fiches Techniques ont pour but de donner aux experts du terrain une information pratique, claire et actualisée sur les différentes aides ainsi que les services offerts par les





CPAS. Chaque fiche tient à être exhaustive, mais en cas de doute il est toutefois conseillé de consulter d'autres sources.

Toutes les fiches techniques sont consultables sur le site www.ocmw-info-cpas.be.

Pour connaître les aides qui sont décrites dans les fiches, vous pouvez rechercher l'information soit via un inventaire, soit par mot clé dans un index alphabétique.

Nous attirons l'attention du lecteur sur l'importance de vérifier la date de la dernière mise à jour de la fiche (voir la date reprise sous le titre de la fiche).

Chaque fiche a en général la même structure. Après une ***mise en contexte*** du sujet traité, la fiche commence par répondre aux questions ***qu'est-ce que c'est ?, qui sont les bénéficiaires ? et quel est le CPAS compétent ?*** Sont ensuite abordées les modalités d'application, soit ***ce que doit faire le CPAS compétent pour accorder l'aide***. Pour chaque aide, un point est consacré à ***la subvention de l'Etat***.

Parallèlement à chaque fiche technique traitant d'un type d'aide pour les experts du terrain, il existe normalement **une fiche de vulgarisation**.

Cette fiche de vulgarisation répond aux questions concrètes des usagers et est rédigée sous forme de « Questions fréquemment Posées ».

Nous conseillons aux experts du terrain de consulter aussi les fiches de vulgarisation car elles traitent des mêmes sujets, mais du point de vue du demandeur d'aide. Ces fiches de vulgarisation peuvent aussi servir de document informatif à distribuer au public.

Aucun droit ne peut être exigé sur base des informations présentées ici ; pour ce faire, les personnes doivent se référer aux textes légaux et réglementaires.

Abréviations utilisées dans cette fiche :

Loi de 1965 — loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'action sociale







LO	loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale
Loi du 4 septembre 2002	loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies
DIS	droit à l'intégration sociale
SPP IS	Service Public de Programmation Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et Economie sociale
COCOM	Commission Communautaire Commune

Le texte encadré a pour objectif d'attirer l'attention du lecteur concernant certaines dispositions qui ont une grande importance.

2. Mise en contexte

L'article 60, §4, alinéa 1 de la LO prescrit que le CPAS « *assure, en respectant le libre choix de l'intéressé, la guidance psychosociale, morale ou éducative nécessaire à la personne aidée pour lui permettre de vaincre elle-même progressivement ses difficultés* ».

La LO énonce ainsi 3 types de guidance mais n'en dit pas plus à leur sujet. Les développements théoriques en la matière se sont donc faits sur base des travaux préparatoires de la LO, de la pratique des CPAS, de la jurisprudence et d'autres textes légaux.

L'article 60, §4 de la LO met en avant le fait que **l'aide du CPAS ne doit pas toujours être matérielle**. Cette aide peut simplement consister à aider la famille ou l'individu dans la gestion du budget familial, l'éducation des enfants lors de périodes de crise ou de situations de conflit, par exemple.

Même si elle n'est pas explicitement prévue par l'article 60, §4 de la LO, la guidance budgétaire est bien comprise dans la mission de guidance du CPAS[1]. En effet, depuis plusieurs années déjà, le nombre de personnes endettées augmente de plus en plus. Les causes de ce surendettement sont multiples : dettes de crédit, dettes fiscales ou de sécurité sociale,

[1] Exposé des motifs de la LO, Sénat, 1974-1975, p.19.







dettes locatives ou de soins de santé, dettes relatives à la fourniture d'énergie (mazout, gaz, électricité).

Face à ce phénomène de surendettement croissant, le législateur a pris des mesures spécifiques concernant, entre autres :

- la médiation de dettes et le règlement collectif de dettes[2] ;
- la guidance sociale et budgétaire dans le cadre de la fourniture d'énergie[3].

Les CPAS ont leur rôle à jouer dans les différents cas. En effet, les CPAS sont d'office agréés comme service de médiation de dettes[4] et la plupart d'entre eux disposent d'un tel service à l'heure actuelle. Les CPAS sont donc parties prenantes à la résolution des problèmes d'endettement de nombre de gens.

Hormis les législations spécifiques ci-dessus citées, il n'existe aucun cadre légal traitant de la guidance budgétaire comme concept générique (ni dans la LO, ni ailleurs). Une proposition de loi de décembre 2007 tend à créer ce fondement légal afin d'uniformiser les pratiques des CPAS en la matière[5].

Dans la présente fiche, nous ne nous étendrons pas en profondeur sur les différents types de guidance. Notre attention se portera plutôt sur la guidance budgétaire et plus particulièrement, sur la guidance sociale et budgétaire dans le cadre de la fourniture d'énergie (loi du 4 septembre 2002)[6].

---

[2] Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, *M.B.* du 9 juillet 1991 (*Inforum n°18797*) et loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis, *M.B.* du 31 juillet 1998 (*Inforum n°135464*).

[3] Loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies, *M.B.* du 28 septembre 2002 (*Inforum n°179583*).

[4] Pour Bruxelles, ordonnance du 7 novembre 1996 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes, *M.B.* du 30 novembre 1996 (*Inforum n°107005*).

[5] Proposition de loi du 12 décembre 2007 modifiant la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale en ce qui concerne la guidance et la gestion budgétaires, Doc 52 0541/001.

[6] Loi du 4 septembre 2002.







3. Qu’entend-on par le terme de « guidance » en matière CPAS ?

Une guidance est une aide apportée par des professionnels, dans différents domaines, **en vue d’une adaptation**.

L’article 60, §4 de la LO, qui traite des différents types de guidance relevant de la mission du CPAS, parle d’une **aide nécessaire à la personne afin de lui permettre de vaincre ses difficultés par elle-même et de manière progressive**. La guidance est donc l’accompagnement social d’une personne dans le temps, par l’apport de conseils et de soutien.

Attention ! L’article 60, §4 de la LO insiste sur le **respect du libre choix** de la personne. En effet, une guidance sera plus efficace si elle n’est pas imposée, si elle a un caractère volontaire.

4. Quels sont les différents types de guidance qui relèvent de la mission du CPAS ?

L’article 60, §4 de la LO cite 3 types de guidance qui relèvent de la mission du CPAS :

- la guidance psychosociale ;
- la guidance morale ;
- la guidance éducative.

Il est certain que cette brève énumération n’est absolument **pas exhaustive**. Les travaux préparatoires de la LO, la pratique des CPAS, la jurisprudence ainsi que d’autres textes légaux ont mis en évidence plusieurs types de guidance effectués par les CPAS et leur ont à chaque fois donné corps.

Voici quelques exemples concrets de guidance exercées par les CPAS :

- accompagner la personne dans la recherche d’un logement à la taille et au loyer adaptés pour l’accueil de sa famille ;
- accompagner la personne dans ses démarches pour faire valoir ses droits à l’égard de ses débiteurs d’aliments (Voir fiche « L’assistance administrative et juridique ») ;
- vérifier la situation familiale et scolaire d’un mineur ;







- aider la personne ne parlant pas une des langues nationales à obtenir des informations auprès des autorités compétentes ;
- aider la personne qui a des difficultés à payer sa facture de gaz / électricité à établir un plan de paiement ;
- guider la personne dépendante de l'alcool ou de drogues vers des services compétents en la matière ;
- etc.

Chaque guidance doit être décidée **en accord avec l'intéressé** et **sur base de l'action personnelle** de ce dernier. En effet, les problèmes à résoudre doivent être cernés afin de pouvoir choisir judicieusement le type de guidance qui doit être effectué.

Attention ! L'article 60, §4, alinéa 2 de la LO précise que le CPAS doit tenir compte « *de la guidance déjà effectuée et de la possibilité de faire continuer celle-ci par l'autre centre ou service auquel l'intéressé a déjà fait confiance* ». (Voir rubrique 6 « Le CPAS peut-il collaborer avec un autre établissement en matière de guidance ? »)

Attention ! Si le CPAS a l'obligation d'aider les personnes qui en ont besoin en leur apportant des conseils, cela ne doit pas dispenser celles-ci d'effectuer les démarches qui sont nécessaires au bon déroulement de la guidance entreprise.

5. Quelle est la durée d'une guidance ?

La durée exacte d'une guidance, quelle qu'elle soit, n'est nulle part indiquée. On peut cependant constater qu'il existe 2 types de guidance :

- **les guidances ponctuelles** : l'accompagnement pour la recherche d'un logement, par exemple ;
- **les guidances linéaires** : une guidance budgétaire, par exemple.

La durée d'une guidance **ponctuelle** est connue car, par définition, elle est déterminée dans le temps. Par opposition, la durée d'une guidance **linéaire** est inconnue. Ainsi, une guidance linéaire prendra fin pour plusieurs raisons, entre autres :







- un accord commun décidé entre le travailleur social et la personne aidée ;
- la reprise en main, par la personne aidée budgétairement, de sa situation financière ;
- une non-collaboration ;
- le souhait de la personne aidée d'arrêter la guidance ;
- un déménagement.

6. Le CPAS peut-il collaborer avec un autre établissement en matière de guidance ?

L'article 61, alinéa 1 de la LO prescrit que « *Le centre peut recourir à la collaboration de personnes, d'établissements ou de services qui, créés soit par des pouvoirs publics, soit par l'initiative privée, disposent des moyens nécessaires pour réaliser les diverses solutions qui s'imposent, en respectant le libre choix de l'intéressé* ».

De plus, l'article 60, §4, alinéa 2 de la LO indique que le CPAS doit tenir compte « *de la guidance déjà effectuée et de la possibilité de faire continuer celle-ci par l'autre centre ou service auquel l'intéressé a déjà fait confiance* ».

Le CPAS peut donc, en effet, recourir à la collaboration de personnes, d'établissements ou de services pour réaliser certaines de ses missions.

Ainsi, en matière de guidance budgétaire surtout, la collaboration ci-dessus citée peut avoir lieu avec une asbl agréée qui fait de la médiation de dettes, par exemple. Dans chaque cas d'espèce, il appartient au CPAS de déterminer le service ou l'établissement qui dispensera l'aide sociale que le CPAS estime nécessaire.

7. Que recouvre la notion de « guidance budgétaire » ?

Même si elle n'est pas explicitement prévue par l'article 60, §4 de la LO, la guidance budgétaire est bien comprise dans la mission de guidance du CPAS[7]. Cependant, hormis les législations spécifiques traitant de la médiation de dettes, du règlement collectif de dettes et de la guidance sociale et budgétaire dans le cadre de la fourniture d'énergie, il n'existe aucun

[7] Exposé des motifs de la LO, Sénat, 1974-1975, p.19.







cadre légal traitant de la guidance budgétaire comme concept générique (ni dans la LO, ni ailleurs). (Voir rubrique 2 « Mise en contexte »)

Cette absence de base juridique a rendu le concept de guidance budgétaire flou. Ainsi, chaque CPAS en est venu à définir lui-même ce qu'il entendait par une « guidance budgétaire ». La guidance budgétaire est donc devenue un terme générique recouvrant **de nombreuses réalités différentes** : elle peut ainsi aller du simple conseil à la mise en œuvre de comptes de gestion. (Voir rubrique 14 « Questions fréquemment posées : quelle est la différence entre une guidance budgétaire et une gestion budgétaire ? ») Une proposition de loi de décembre 2007 tend à créer ce fondement légal manquant afin d'uniformiser les pratiques des CPAS en la matière[8].

En attendant, nous définirions la guidance budgétaire comme étant « ***une forme d'aide sociale qui a pour objectif d'aider les personnes à accroître la maitrise de leur budget*** ».

Les **objectifs poursuivis** par une telle guidance budgétaire sont, entre autres :

- améliorer les conditions d'existence et le bien-être des personnes et/ou éviter une plus grande précarité ;
- apprendre aux personnes à gérer un budget ;
- responsabiliser les personnes ;
- prévenir le surendettement ;
- redresser et stabiliser la situation financière des personnes.

Les **moyens mis en œuvre** pour atteindre les objectifs poursuivis sont, entre autres :

- des plans d'échelonnement des dettes ;
- l'obtention de délais de paiement auprès des créanciers ;
- la constitution d'un budget et le suivi de celui-ci ;
- la supervision des paiements mensuels ;
- la participation à une école de consommateurs ou à des groupes de parole.

[8] Proposition de loi du 12 décembre 2007 modifiant la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale en ce qui concerne la guidance et la gestion budgétaires, Doc 52 0541/001.







La guidance budgétaire présente donc à la fois, **un volet curatif** (puisqu'elle tente de résoudre les problèmes d'endettement) mais aussi, **un volet préventif** (puisqu'elle tente d'éviter que la situation ne se renouvelle). C'est ce double aspect qui en fait sa spécificité.

(Voir rubrique 14 « Questions fréquemment posées : quelle différence existe-t-il entre une guidance budgétaire, une médiation de dettes et un règlement collectif de dettes ? »)

8. Qu'est-ce qu'une guidance sociale et budgétaire dans le cadre de la fourniture d'énergie ?

La loi du 4 septembre 2002 a donné aux CPAS une nouvelle mission en matière de guidance. En réponse au phénomène croissant de surendettement, en matière d'énergie plus spécifiquement (hausse des prix, libéralisation du marché du gaz et de l'électricité), le législateur a décidé que les CPAS devaient accompagner socialement et budgétairement les personnes qui avaient des difficultés à payer leurs factures énergétiques.

a) Champ d'application : quelles mesures pour quels bénéficiaires ?

La loi du 4 septembre 2002 distingue 2 types de mesure que le CPAS doit prendre dans certains cas spécifiques[9] :

- Le CPAS accorde **un accompagnement et une guidance sociale et budgétaire** aux **personnes qui ont des difficultés pour payer leur facture de gaz ou d'électricité.** Ce qui implique :
  - la négociation de plans de paiement ;
  - la mise en place d'une guidance budgétaire.

- Le CPAS octroie **une aide sociale financière** aux **personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité, malgré leurs efforts personnels**. Le CPAS, quand il en reçoit les moyens financiers (Voir rubrique 12 « La subvention de l'Etat fédéral »), doit alors utiliser la somme octroyée à cet effet, exclusivement pour :

[9] Articles 2 et 6 de la loi du 4 septembre 2002.





- une intervention concernant l'acquittement des factures impayées et/ou ;
- des mesures dans le cadre d'une politique sociale préventive de l'énergie (par exemple, l'achat d'un convecteur au gaz en remplacement d'un chauffage électrique ou au charbon[10]).

b) Prendre contact avec les clients en difficulté de paiement

Les sociétés distributrices de gaz et d'électricité (Electrabel, Lampiris, etc.) doivent transmettre au CPAS compétent la liste des clients qui sont en difficulté de paiement afin de permettre au CPAS de prendre contact avec ces personnes de manière préventive, sauf si ces dernières s'y opposent[11].

c) Agrément

Pour que le CPAS puisse remplir les missions qui lui sont dévolues dans le cadre de la loi du 4 septembre 2002 et recevoir les financements y relatifs, l'éventuel service de médiation de dettes du CPAS doit être agréé par les autorités compétentes **ou** le CPAS doit avoir conclu une convention avec un service ou une personne agréé(e) par les autorités compétentes[12]. A l'heure actuelle, tous les CPAS sont d'office agréés comme service de médiation de dettes[13]. (Voir rubrique 13 « Les particularités de la Région de Bruxelles-Capitale » et rubrique 6 « Le CPAS peut-il collaborer avec un autre établissement en matière de guidance ? »)

Les mesures prévues dans la loi du 4 septembre 2002 comportent à la fois **un volet curatif** (acquittement de factures impayées, négociations de plans de paiement) et **un volet préventif** (entre autres, placement d'un convecteur au gaz pour diminuer la facture d'énergie, prise de contact avec les clients en difficulté de paiement).

---

[10] AR du 26 juillet 2007 modifiant l'AR du 14 février 2005 pris en exécution de la loi du 4 septembre 2002, *M.B.* du 10 août 2007 (*Inforum n°221660*) et circulaire du SPP IS du 30 janvier 2008 concernant l'octroi d'une aide à l'achat d'un convecteur au gaz dans le cadre du Fonds Gaz Electricité (*Inforum n°226427*).

[11] Article 3 de la loi du 4 septembre 2002.

[12] Article 5 de la loi du 4 septembre 2002.

[13] Pour Bruxelles, ordonnance du 7 novembre 1996 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes, *M.B.* du 30 novembre 1996 (*Inforum n°107005*).







9. Quel est le CPAS territorialement compétent ?

a) Règle générale :

Est en principe compétent le centre secourant[14] c'est-à-dire le CPAS de la commune sur le territoire de laquelle la personne a sa **résidence principale**[15].

b) Exceptions :

Dans **certains cas particuliers**, d'autres règles de compétence territoriale peuvent s'appliquer :

i) Si au moment de l'introduction de sa demande, la personne est dans une institution visée à l'article 2, §1er de la loi de 1965

Sont notamment visées à l'article 2, §1er de la loi de 1965 : les maisons de repos agréées, les hôpitaux psychiatriques, etc. Est compétent le CPAS de la commune où le demandeur est **inscrit à titre de résidence principale** au registre de la population ou des étrangers[16]. On tient compte de l'inscription au moment de l'admission de la personne dans l'établissement. A défaut d'inscription à titre de résidence principale au moment de l'admission dans l'établissement, la règle générale du centre secourant s'applique. Si une personne séjournant dans un établissement visé à l'article 2, § 1er de la loi de 1965 est admise **successivement et sans interruption** dans plusieurs établissements, le même CPAS demeure territorialement compétent pour accorder les secours[17].

ii) Si le demandeur est sans-abri et ne vit pas dans une institution :

Est compétent le CPAS de la commune où le demandeur « se trouve » c'est-à-dire du lieu où il a **sa résidence de fait**[18]**.**

---

[14] Article 1, 1° de la loi de 1965.

[15] La résidence principale est le lieu où vit habituellement un ménage ou une personne isolée. Cela signifie qu'il s'agit du lieu où l'on séjourne durant la plus grande partie de l'année. La détermination de la résidence principale se fonde sur une situation de fait.

[16] Article 2, § 1er de la loi de 1965.

[17] Article 2, § 3 de la loi de 1965.

[18] Article 2, § 7 de la loi de 1965.







iii) Si le demandeur est demandeur d'asile :

Suivant l'article 2, §5 de la loi de 1965, est compétent le CPAS de la commune où le demandeur est inscrit au registre d'attente. Lorsque plusieurs communes sont mentionnées dans l'inscription d'un demandeur d'asile, le CPAS de la commune désignée en lieu obligatoire d'inscription (code 207) est compétent pour l'octroi de l'aide sociale.

iv) Si le demandeur poursuit des études de plein exercice et qu'il a moins de 25 ans :

Est compétent le CPAS de la commune où l'étudiant est **inscrit à titre de résidence principale** au registre de la population ou des étrangers **au moment de sa demande**. Ce CPAS reste compétent durant toute la durée des études[19].

La compétence territoriale concernant les étudiants est détaillée dans la fiche « PIIS études de plein exercice ».

10. Le CPAS contacté n'est territorialement pas compétent : que doit-il faire?[20]

Lorsque le CPAS reçoit une demande d'aide pour laquelle **il ne se considère pas compétent**, il doit agir comme suit[21] :

- Le CPAS doit **transmettre** la demande d'aide **par écrit dans les 5 jours calendrier suivant la réception de la demande au CPAS qu'il estime compétent**. A peine de nullité, la transmission se fait au moyen d'une lettre mentionnant les raisons de l'incompétence.

- Le CPAS doit aussi **avertir, par écrit et dans le même délai de 5 jours, le demandeur de la transmission de la demande**. A peine de nullité, l'avertissement de la transmission se fait également au moyen d'une lettre mentionnant les raisons de l'incompétence.

[19] Article 2, § 6 de la loi de 1965.
[20] AR conflit de compétence.
[21] Article 58, §3 de la LO ; article 18, §3 de la loi DIS ; AR du 20 mars 2003 fixant les modalités d'exécution de l'article 15, alinéa 4 de la loi de 1965.







Tant que la raison de ce transfert n'a pas été communiquée au demandeur et que la demande n'a pas été transférée, le premier CPAS reste obligé de traiter la demande et doit, si les conditions sont remplies, éventuellement accorder l'aide.

Si le **second CPAS se déclare lui aussi non compétent**, il doit **immédiatement** le signaler au SPP IS. Concrètement il doit introduire une **demande de détermination du CPAS provisoirement compétent** auprès du Service Conflits de Compétence du SPP IS et cela **dans les cinq jours ouvrables**[22] qui suivent la date de réception de la demande transmise par le 1er CPAS.

La demande de détermination de la compétence provisoire doit **être faite** :

- soit par fax au numéro 02/508.86.10 du SPP IS, Service Conflits de Compétence;
- soit par courriel à l'adresse e-mail competenceCPAS@mi-is.be, pour autant que le CPAS puisse également transmettre la copie de la décision prise par le premier centre.

La demande de détermination de la compétence doit comporter **les éléments suivants** :

a) toutes les informations concernant l'identité de l'intéressé;
b) une description des éléments de fait et des éléments juridiques sur lesquels le CPAS base sa décision d'incompétence (le CPAS doit faire état de manière synthétique de tous les faits pertinents pour déterminer la compétence et argumenter son incompétence territoriale dans les circonstances données) ;
c) une copie de la décision d'incompétence motivée transmise par le premier centre;
d) les coordonnées de la personne qui gère le dossier. La personne qui gère le dossier au CPAS doit pouvoir être contactée rapidement et directement pour des demandes éventuelles d'informations complémentaires.

Le Ministre va faire connaître sa décision, en principe sans délai, au CPAS qui a été désigné pour statuer sur la demande d'aide.

Le CPAS ainsi désigné doit prendre **immédiatement contact avec le demandeur d'aide** en vue d'un traitement rapide de sa demande et ce, avec effet à la date de la demande originale.

[22] Les jours ouvrables sont le lundi, le mardi, le mercredi, le jeudi et le vendredi, sauf ci ceux-ci sont des jours fériés. Le samedi et le dimanche ne sont pas considérés comme jours ouvrables en Belgique, la plupart des services étant fermés.







Les autres CPAS concernés par le conflit de compétence reçoivent du Ministre, pour information, une copie conforme de sa décision.

Le CPAS désigné par le Ministre conformément à cette procédure est **compétent** pour statuer sur la demande d'aide.

11. Le CPAS contacté est territorialement compétent : que doit-il faire ?

Si le CPAS a vérifié sa compétence territoriale, il doit tenir compte des éléments suivants :

a) Apprécier si une guidance doit être effectuée et si oui, de quel type

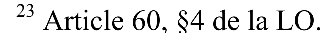
Suite à une analyse de la situation personnelle de l'intéressé et en accord avec celui-ci, le CPAS doit apprécier si oui, ou non, il faut mener une guidance en concordance avec les problèmes de la personne.

Le CPAS doit tenir compte d'une guidance éventuellement déjà effectuée. Il peut décider que cette guidance doit être poursuivie par l'autre centre ou service auquel l'intéressé a déjà fait confiance[23]. (Voir rubrique 6 « Le CPAS peut-il collaborer avec un autre établissement en matière de guidance ? »)

b) Prendre une décision et la notifier

Le CPAS prend une décision sur l'octroi de l'aide dans le plus bref délai, et **au plus tard dans les 30 jours de la réception de la demande.**

La notification de la décision doit être faite **dans les 8 jours suivants la décision** par lettre recommandée ou contre accusé de réception. La date du cachet de la poste ou de l'accusé de réception font foi.



[23] Article 60, §4 de la LO.







c) Rédiger un rapport dans le cadre de la loi du 4 septembre 2002[24]

En ce qui concerne sa mission de guidance dans le cadre de la fourniture d'énergie, le CPAS doit rédiger un rapport avant la fin du mois de février de l'année suivant celle à laquelle se rapportent les subsides.

Ce rapport doit traiter de 2 choses :

- de la justification de l'emploi du financement pour le personnel et de la manière dont la guidance sociale a été réalisée par ce personnel ;
- de l'emploi du financement de l'aide sociale financière.

Le rapport à compléter est généralement envoyé aux CPAS par le SPP IS. Le document se trouve également sur leur site Internet (par exemple, le rapport sur l'année 2007 http://www.mi-is.be/themes/energy/energiefonds/content/formulaire%20rapport%20FGE%202007.doc)

(Voir rubrique 8 « Qu'est-ce qu'une guidance sociale et budgétaire dans le cadre de la fourniture d'énergie ? » et rubrique 12 « La subvention de l'Etat fédéral »)

d) Conserver les pièces justificatives dans le cadre de la loi du 4 septembre 2002[25]

En vue du contrôle de l'utilisation de la subvention dans le cadre de la loi du 4 septembre 2002, toutes les pièces justificatives doivent être conservées au CPAS. (Voir rubrique 12 « La subvention de l'Etat fédéral »)

12. La subvention de l'Etat fédéral

Il n'y a pas de subvention de l'Etat fédéral en matière de guidance.

Cependant, en ce qui concerne la mission de guidance du CPAS dans le cadre de **la loi du 4 septembre 2002**, une subvention est octroyée aux CPAS. Celle-ci trouve sa base dans le

---

[24] Article 3 de l'AR du 14 février 2005 pris en exécution de la loi du 4 septembre 2002, *M.B.* du 24 février 2005 (*Inforum n°199853*).

[25] Article 4 de l'AR du 14 février 2005 pris en exécution de la loi du 4 septembre 2002, *M.B.* du 24 février 2005 (*Inforum n°199853*).







prélèvement de moyens aux secteurs du gaz et de l'électricité. Ces moyens financiers sont gérés par la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG). C'est cette commission qui effectue la répartition des moyens entre les CPAS.

- D'une part, un **montant forfaitaire annuel** est octroyé aux CPAS pour couvrir **les frais liés au personnel** qui met en œuvre la mission de guidance dans le cadre de la fourniture d'énergie. Ce montant est calculé en tenant compte de 2 facteurs :
  - le nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM), par commune, au 1er janvier de l'année précédente ;
  - le nombre de personnes présentant un retard de paiement inscrites à la Centrale des Crédits aux Particuliers, par commune, au 1er mars de l'année précédente[26].

- D'autre part, afin que les CPAS puissent octroyer **une aide sociale financière** aux personnes qui en ont besoin (Voir rubrique 8 « Qu'est-ce que la guidance sociale et budgétaire dans le cadre de la fourniture d'énergie ? »), l'Etat fédéral **répartit annuellement le solde de la subvention qui n'a pas été utilisée pour les frais liés au personnel** entre les CPAS sur base de 2 facteurs :
  - le nombre de personnes bénéficiant du DIS au 1er janvier de l'année précédente;
  - le nombre d'étrangers inscrits au registre de la population et bénéficiant de l'aide sociale financière au 1er janvier de l'année précédente[27].

13. Les particularités dans la Région de Bruxelles-Capitale

Il n'y a pas de particularités propres à la Région de Bruxelles-Capitale en matière de guidance.

Cependant, en ce qui concerne la mission de guidance du CPAS dans le cadre de **la loi du 4 septembre 2002**, 2 éléments sont réglés au niveau régional :

[26] Article 4 de la loi du 4 septembre 2002.
[27] Article 6 de la loi du 4 septembre 2002.







- l'agrément des services de médiations de dettes. L'organisme compétent pour ce faire en Région de Bruxelles-Capitale est la COCOM[28] ;
- les modalités de transmission des coordonnées d'un client en difficulté de paiement au CPAS par la société distributrice de gaz ou d'électricité et les modalités d'opposition de ce client quant à la communication de ces données[29].

14. Questions Fréquemment Posées

Quelle est la différence entre une guidance budgétaire et une gestion budgétaire ?

Généralement, dans le cadre d'une **guidance budgétaire,** la personne conserve sa compétence décisionnelle. Le CPAS guide simplement la personne dans un processus de changement en l'aidant à apprendre à calculer un budget, à payer des factures, à respecter des plans de remboursement, etc.

Dans le cadre d'une **gestion budgétaire**, cependant, la personne perd son pouvoir décisionnel puisque c'est le CPAS qui s'occupe de la gestion de ses moyens financiers via un compte de gestion.

Une proposition de loi a été déposée en décembre 2007 afin de fournir une base juridique à ces 2 notions dans la LO[30].

Quelle différence existe-t-il entre une guidance budgétaire, une médiation de dettes et un règlement collectif de dettes ?

La confusion entre ces 3 notions est courante et il n'est pas évident de faire une distinction claire. Cependant, ces 3 notions ont certains points communs :

---

[28] Ordonnance du 7 novembre 1996 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes, *M.B.* du 30 novembre 1996 (*Inforum n°107005*) et arrêté du Collège réuni du 15 octobre 1998 relatif à l'agrément, à la formation du personnel et au coût de la médiation des institutions pratiquant la médiation de dettes, *M.B.* du 11 novembre 1998 (*Inforum n°140323*).

[29] Ordonnance du 14 décembre 2006 modifiant les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 relatives à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et abrogeant l'ordonnance du 11 juillet 1991 relative au droit à la fourniture minimale d'électricité et l'ordonnance du 11 mars 1999 établissant des mesures de prévention des coupures de gaz à usage domestique, *M.B.* du 9 janvier 2007 (*Inforum n°215712*)

[30] Proposition de loi du 12 décembre 2007 modifiant la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale en ce qui concerne la guidance et la gestion budgétaires, Doc 52 0541/001.







- elles sont liées au rapport à l'argent ;
- elles dépendent toutes d'une démarche volontaire de l'intéressé.

La **guidance budgétaire** peut se définir comme étant « une forme d'aide sociale qui a pour objectif d'aider les personnes à accroître la maitrise de leur budget et d'améliorer leurs conditions d'existence et de bien-être ». La guidance budgétaire a donc un aspect social : elle consiste en **un accompagnement dans le temps.** Elle peut prendre différentes formes (par ex., compte co-géré), elle peut être préventive ou curative. Elle est souvent un des outils utilisés dans le cadre de la médiation de dettes pour assurer la réussite d'un plan amiable ou judiciaire.

La médiation de dettes a pour objectif de régler un problème de surendettement. On distingue la médiation amiable de la médiation judiciaire.

- **La médiation de dettes amiable** vise la prestation de services, à l'exclusion de la conclusion d'un contrat de crédit, en vue de venir en aide de manière préventive et/ou curative aux personnes surendettées, c'est-à-dire aux personnes physiques qui rencontrent des difficultés financières ou sont dans l'impossibilité de faire face à leurs dettes exigibles ou à échoir. La médiation de dettes a pour but de trouver une solution durable au problème de surendettement du débiteur. Elle vise à lui assurer des conditions de vie conforme à la dignité humaine en l'aidant à respecter, dans la mesure du possible, ses engagements avec les créanciers. La médiation tend enfin à responsabiliser le débiteur en lui donnant les instruments d'une gestion budgétaire autonome[31].

  Cette médiation est exécutée, principalement, par des services publics (CPAS) ou privés (ASBL) dûment agréés.

- Dans les cas où il n'est pas possible de régler le problème de surendettement via une médiation amiable (par exemple, si aucun accord n'a pu être dégagé entre la personne surendettée et ses créanciers), le débiteur peut introduire une requête en règlement

[31] Ordonnance du 7 novembre 1996 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes, *M.B.* du 30 novembre 1996 (*Inforum n°107005).*







collectif de dettes auprès du juge du Tribunal du travail. C'est la **médiation de dettes judiciaire**[32].

Les conditions pour pouvoir bénéficier de cette procédure sont les suivantes :

- être une personne physique non commerçante ;
- être surendetté (ne pas être en état, de manière durable, de payer ses dettes) ;
- ne pas avoir manifestement organisé son insolvabilité (ne pas avoir constitué des dettes de manière frauduleuse) ;
- avoir ses centres d'intérêts principaux en Belgique (pas de condition de nationalité, ni de domicile).

Dès lors que la requête est complète et que les conditions sont remplies, le juge désigne un médiateur de dettes (avocat, notaire, huissier ou un service de médiation de dettes agréé). Ce dernier va être chargé de mettre en place un plan de règlement des dettes permettant aux requérants de rétablir leur situation financière tout en menant une vie conforme à la dignité humaine.

15. Références légales

a) Lois

Loi du **2 avril 1965** relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'action sociale, *M.B. du 6 mai 1965 (Inforum n°25200*)

Loi organique du **8 juillet 1976** des Centres Publics d'Action Sociale, *M.B. du 5 août 1976 (Inforum n°17969)*

Loi du **4 septembre 2002** visant à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies, *M.B.* du 28 septembre 2002 (*Inforum n°179583*)

[32] Loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis, *M.B.* du 31 juillet 1998 (*Inforum n°135464).*





AR du **14 février 2005** pris en exécution de la loi du 4 septembre 2002, *M.B.* du 24 février 2005 (*Inforum n°199853*)

AR du **26 juillet 2007** modifiant l'AR du 14 février 2005 pris en exécution de la loi du 4 septembre 2002, *M.B.* du 10 août 2007 (*Inforum n°221660*)

b) Autres

Circulaire du SPP IS du **30 janvier 2008** concernant l'octroi d'une aide à l'achat d'un convecteur au gaz dans le cadre du Fonds Gaz Electricité (*Inforum n°226427*)

16. Notes de bas de page

Reprises dans le texte.

17. Autres références utiles

« La guidance budgétaire : une pratique qui questionne », Echos du crédit et de l'endettement, n°9, janvier/février/mars 2006.

www.grepa.be (centre de point d'appui des services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles-Capitale)

www.observatoire-credit.be

www.economie.fgov.be

18. Autres fiches utiles en lien avec le sujet

- L'assistance administrative et juridique (devoirs d'information et de conseil)